

CONTRATTO NORMALE DI LAVORO PER GLI OPERATORI DEI CALL CENTERS (CNLCC)

Premessa

Richiamato il Contratto normale di lavoro per gli operatori dei call centers (CNLCC), entrato in vigore il 1° agosto 2007 (FU 56/2007) e i relativi adeguamenti salariali del 1° gennaio 2008 (FU 6/2008) e del 1° gennaio 2009 (FU 1-2/2009);

Considerato che i controlli effettuati, dall'Ufficio dell'ispettorato del lavoro, durante la validità di questo contratto hanno evidenziato il perdurare della situazione di dumping constatata all'origine;

Ritenuto che gli abusi sono stati riscontrati anche nei call centers "inbound" ragione per cui appare giustificata l'estensione del contratto normale di lavoro anche a questi operatori ad esclusione dei call centers "inhouse";

Vista la pubblicazione sul Foglio ufficiale 52/2009 di venerdì 3 luglio 2009 del contratto normale di lavoro per gli operatori dei call centers (CNLCC) "outbound" e "inbound", con un termine di 30 giorni per le osservazioni;

Considerato che entro tale termine non sono state presentate osservazioni, motivo per cui lo scrivente Consiglio di Stato adotta il Contratto normale di lavoro per gli operatori dei call centers (CNLCC).

Le disposizioni evidenziate in grassetto avranno carattere obbligatorio.

Art. 1

Campo di applicazione

Il contratto è applicabile ai call centers la cui attività preponderante comprende i servizi di intermediazione tecnica per la relazione con il cliente o di servizio al cliente per conto terzi (NOGA), che si occupano di attività di vendita e commercializzazione indirizzate ai clienti: ricerche di mercato, commercializzazione diretta e verifica di indirizzi, e a quelli che rispondono alle chiamate dei clienti utilizzando sistemi di distribuzione automatica delle chiamate, sistemi di integrazione di computer e telefono o sistemi di risposta automatica: piazzamento di ordinazioni, fornitura di informazioni sui prodotti e gestione dei reclami;

Art. 2

Durata del lavoro

¹La durata settimanale del lavoro a partire è di 40 ore ripartite su 5 giorni (2080 ore annue; 173.3 al mese).

²Il lavoratore, oltre alle usuali pause previste come tempo di riposo di cui all'art. 15 cpv. 1 LL, ha diritto ad una compensazione in tempo di riposo pagato equivalente all'8.33% della durata del lavoro da lui svolto (es: 60' pagati di cui 55' lavorati). Il tempo di riposo compensativo deve essere accordato e ripartito nel corso della giornata in proporzione alle ore lavorate.

³Il tempo di presenza sul posto di lavoro decorre dal momento in cui il lavoratore è a disposizione del datore di lavoro all'interno dell'azienda (dall'entrata) e non dal momento in cui il lavoratore avvia il PC secondo la procedura di log-in.

Art. 3

Lavoro supplementare

E' considerato lavoro supplementare il lavoro che eccede le 40 ore settimanali. Le ore supplementari danno diritto ad un supplemento del 25%.

Art. 4

Salari minimi validi (per 13 mensilità)

Operatore "outbound" e "inbound":

▪ Modalità retributiva mensile (100%)	
durante il periodo di prova (3 mesi)	fr. 2'676.—
dopo il periodo di prova	fr. 3'087.—*
▪ Modalità retributiva oraria**	
durante il periodo di prova (3 mesi)	fr. 15.40
dopo il periodo di prova	fr. 17.80

*Il sistema a provvigione è possibile soltanto se attuato a partire dall'importo minimo fisso di fr. 3'087.—al mese.

**Personale occasionale e/o a tempo parziale remunerati all'ora. A questi importi orari vanno aggiunte le indennità per le vacanze (8.33% per 4 settimane e 10.65% per 5 settimane), per i giorni festivi (9 giorni risp. 3%) e per la tredicesima mensilità (8.33%).

Art. 5

Adeguamento al rincaro dei salari minimi

I salari minimi saranno adeguati al 1° gennaio di ogni anno, sulla base dell'indice nazionale dei prezzi al consumo del mese di novembre. Le disposizioni relative sono pubblicate nel Foglio ufficiale del Cantone Ticino. Il salario è corrisposto alla fine di ogni mese di lavoro o al momento della cessazione del rapporto di lavoro. Al lavoratore è consegnato, per ogni periodo di paga, un conteggio salariale dettagliato.

Art.6

Altre disposizioni

Per tutte le altre disposizioni si rimanda ai disposti del CO come pure della LL.

Art. 7

Entrata in vigore e durata

Il contratto normale di lavoro per gli operatori dei call centers “outbound” e “inbound” entra in vigore con la pubblicazione sul Foglio ufficiale del 28 agosto 2009 da parte del Consiglio di Stato e ha una validità di 2 anni.

Per il Consiglio di Stato:

Il presidente, **G. Gendotti**

Il cancelliere, **G. Gianella**

Bellinzona, 25 agosto 2009